

Em.
338.4561
Ar.
2
198.

EFISIENSI PELAYANAN PADA KONSUMEN HUBUNGANNYA DENGAN PANJANG ANTRIAN

(Study kasus pada apotek RSU Ungaran)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Strata I pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katholik Soegijapranata
Semarang

Disusun Oleh :

WIJANG ARUNA

NIM : 91.30.1123



PERPUSTAKAAN

No. INV.

0314 / E / C1.

Th. Angg.

Cat : COM98

ARAP.

WAWAN. TGL. 23-5-1998.



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATHOLIK SOEGIJAPRANATA
S E M A R A N G

HALAMAN MOTTO

- Kegagalan adalah merupakan keberhasilan yang tertunda maka dari itu jadikanlah kegagalan tersebut sebagai kunci menuju kesuksesan.
- Adalah orang yang bodoh jika jatuh ke dalam lubang yang sama dimana ia pernah jatuh.



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

N A M A : WIJANG ARUNA

N I M : 91 30 1123

N I R M : 91 5 111 0216 50167

F A K U L T A S : EKONOMI

J U R U S A N : MANAGEMENT

J U D U L S K R I P S I : EFFISIENSI PELAYANAN PADA KONSUMEN
HUBUNGANNYA DENGAN PANJANG ANTRIAN
(Study kasus pada apotek RSUD Ungar
an)

Disetujui di : Semarang

Pada tanggal :

Pembimbing I

Pembimbing II



(Heru Sutantio SE)

(Westri Kekalih SE)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI : EFFISIENSI PELAYANAN PADA KONSUMEN HUBUNGANNYA
DENGAN PANJANG ANTRIAN (study kasus pada apo
tek Rumah Sakit Umum Ungaran)

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan para penguji pada :

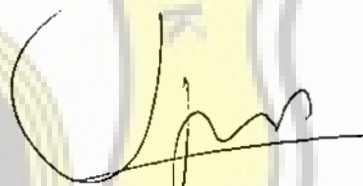
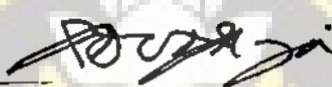
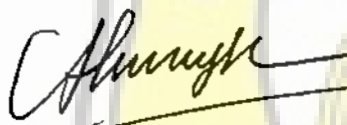
Hari : Sabtu

Tanggal : 14 Februari 1998

Penguji I

Penguji II

Penguji III



(Drs. Alex Emyll, MSP) (Drs. R. Bowo H, MBA) (Drs. Theo Sudimin, MS)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katholik Soegijapranata

Semarang



(Drs. Inggawati, SE, MM)

ABSTRAKSI

Suatu proses antrian adalah proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, yang kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian) jika semua pelayanannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut. Sebuah sistem antrian adalah suatu himpunan pelanggan, pelayan dan suatu aturan yang mengatur kedatangan pada pelanggan dan pemrosesan masalahnya.

Demikian juga dengan yang terjadi di apotek RSUD Ungaran dimana tingkat kedatangan konsumen tidak sebanding dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek RSUD Ungaran sehingga terjadi antrian yang panjang. Dalam hal ini terdapat alternatif pemecahan masalah antrian tersebut yakni :

- Menambah jumlah fasilitas pelayanan (asisten apoteker).
- Merubah struktur antrian yang ada.

Kedua pemecahan masalah tersebut akan dianalisis dengan analisis teori antrian dimana haruslah diperhitungkan secara cermat agar tingkat pelayanan optimal yang diberikan oleh pihak apotek RSUD Ungaran benar - benar tercapai sehingga efisiensi biaya, waktu dan tenaga. Untuk menambah jumlah tenaga kerja dan merubah struktur antrian juga harus diperhitungkan biaya - biaya yang timbul dan kerugian - kerugian yang akan diderita agar tidak terjadi pemborosan. Penelitian ini permasalahannya akan dibatasi hanya pada resep rawat jalan, hal itu dikarenakan untuk memudahkan penelitian juga karena resep rawat jalan mempunyai kemungkinan untuk meninggalkan antrian apabila dirasa antriannya terlalu panjang dan memilih membeli di apotek lain yang pelayanannya lebih cepat meskipun dengan resiko harganya lebih mahal.

Setelah dianalisis dengan menggunakan alat bantu analisis teori antrian maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh apotek RSUD Ungaran memang belum optimal. Hal itu dibuktikan dengan perhitungan - perhitungan yang hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan tingkat kedatangan. Untuk tingkat pelayanan saat ini hanyalah 10 kertas resep / jam dimana tingkat pelayanan yang optimal akan dapat dicapai apabila kertas resep yang dilayani mencapai 11 kertas resep / jam. Berdasarkan analisis maka penentuan jumlah asisten apoteker yang optimal adalah sebanyak 4 orang karena penentuan jumlah asisten apoteker tersebut telah diperhitungkan dengan waktu tunggu resep serta biaya menunggu dan biaya pelayanan.

Alternatif pemecahan yang lain dapat dilakukan dengan cara merubah struktur antrian yang ada yakni dari Single Chanel Multi Phase menjadi Multi Chanel Single Phase. Merubah struktur antrian dalam hal ini adalah merubah dari satu jalur untuk memasuki sistem pelayanan dan satu fasilitas pelayanan dimana terdapat lebih dari satu tahap - tahap pelayanan yang harus dilalui dirubah menjadi lebih dari satu jalur untuk memasuki pelayanan yang tersedia. Disini konsumen akan mempunyai kebebasan untuk memilih jalur mana yang akan dipilih untuk menuju fasilitas pelayanan yang disukai.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan rahmat-Nya serta berbagai usaha yang penulis tempuh, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : " EFFISIENSI PELAYANAN PADA KONSUMEN HUBUNGANNYA DENGAN PANJANG ANTRIAN " (Study kasus pada apotek Rumah Sakit Umum Ungaran).

Adapun skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan program study sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada pihak - pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya :

1. Bapak Heru Sutantio SE, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Westri Kekalih SE, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan pengarahan demi terselesaikannya skripsi ini.
2. Ibu dr Indirayani, selaku Direktur RSU Ungaran yang telah memberikan izin kepada kami untuk melakukan penelitian di apotek RSU Ungaran.
3. Ibu Dra Savitri, selaku apoteker pada apotek RSU Ungaran yang telah banyak membantu kami dalam memperoleh data - data yang kami perlukan.
4. Bapak Sutopo, selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang telah memberikan bantuan sehingga kami bisa melakukan penelitian di apotek RSU Ungaran.

5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu yang berguna dalam pembahasan masalah penelitian yang kami lakukan.

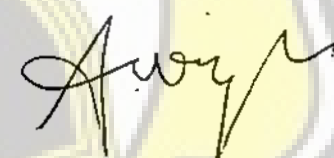
Kami menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata hanyalah kepada Tuhan Yang Maha Esa semoga pahala dilimpahkan kepada beliau - beliau atas jasa dan bantuannya. Amin.....



Semarang, September 1987

Penulis


(Wijang Aruna)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang penelitian.....	1
1.2. Pembatasan masalah.....	3
1.3. Perumusan masalah.....	3
1.4. Tujuan dan kegunaan penelitian.....	3
1.5. Sistematika penulisan.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian antrian.....	7
2.2. Konsep dasar teori antrian.....	7
2.2.1. Tujuan	7
2.2.2. Elemen pokok dalam sistem antrian.....	8
2.2.3. Sumber masukan.....	8

2.2.4. Karakteristik datangnya permintaan.....	8
2.2.5. Fasilitas pelayanan.....	10
2.2.6. Keluar (exit).....	12
2.3. Biaya relevan sistem antrian.....	12
2.3.1. Biaya menunggu.....	13
2.3.2. Biaya pelayanan.....	14
2.4. Tingkat pelayanan optimal.....	14
2.5. Kerangka pikir penelitian.....	15
2.6. Perumusan hipotesis.....	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat penelitian.....	16
3.2. Data yang diperlukan.....	16
3.3. Metode pengumpulan data.....	16
3.3.1. Kuesioner.....	16
3.3.2. Observasi.....	17
3.3.3. Wawancara.....	17
3.4. Rencana analisis.....	17

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

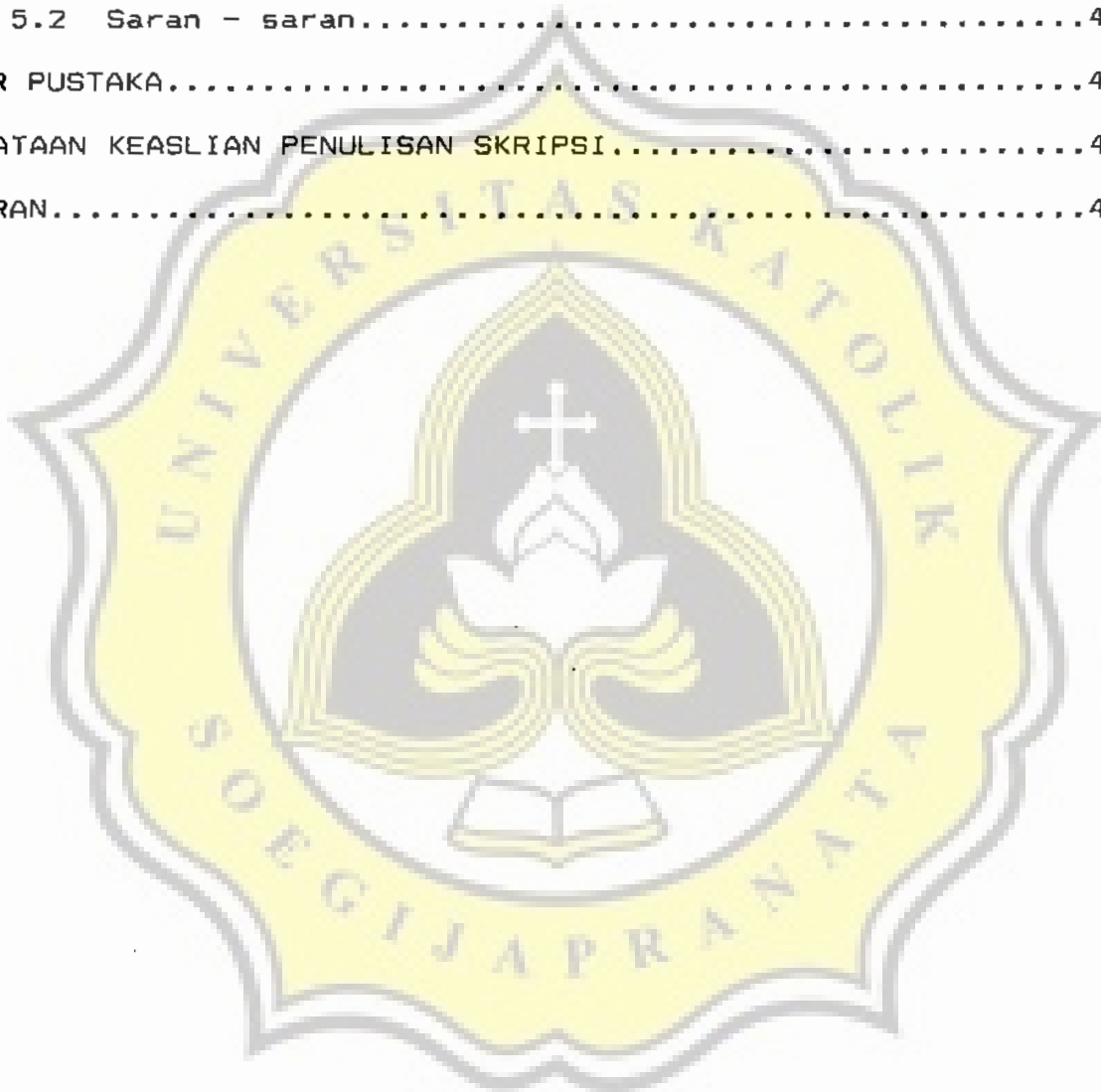
4.1. Sejarah dan perkembangan RSUD Ungaran.....	22
4.1.1. Sejarah berdirinya.....	22
4.1.2. Sarana penunjang RSUD Ungaran.....	23
4.1.3. Jumlah karyawan RSUD Ungaran.....	23
4.1.4. Maksud dan tujuan pendirian RSUD Ungaran.....	23
4.1.5. Susunan organisasi RSUD Ungaran.....	23
4.2. Sejarah dan perkembangan apotek RSUD Ungaran.....	26

4.2.1. Sejarah berdirinya.....	26
4.2.2. Jumlah karyawan apotek dan gaji yang diterima.....	27
4.2.3. Struktur organisasi apotek RSUD Ungaran.....	27
4.2.4. Jam kerja karyawan.....	27
4.2.5. Proses pelayanan.....	28
4.2.6. Penetapan harga jual.....	28
4.3. Analisis Data.....	29
4.3.1. Rata - rata kedatangan resep obat.....	29
4.3.2. Rata - rata pelayanan kertas resep.....	30
4.3.3. Biaya menunggu.....	32
4.4.4. Biaya fasilitas.....	33
4.4. Analisis masalah.....	34
4.4.1. Pelayanan saat ini.....	34
4.4.2. Pelayanan optimal.....	35
4.4.3. Alternatif penentuan jumlah asisten apoteker yang optimal.....	36
4.4.4. Penentuan biaya total yang minimum.....	38
4.4.5. Perubahan struktur antrian.....	40
4.4.5.1. Struktur antrian : Multi Chanel Single Phase.....	40
4.4.5.2. Biaya fasilitas.....	41
4.4.5.3. Penentuan tingkat pelayanan optimal..	41
4.4.5.4. Perbandingan penerimaan dan pengeluar an sebelum dan sesudah perubahan	

struktur.....	42
4.4.5.4.1. Penerimaan.....	42
4.4.5.4.2. Pengeluaran.....	42

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	43
5.2 Saran - saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI.....	46
LAMPIRAN.....	47



DAFTAR TABEL

Kedatangan kertas resep rawat jalan.....	30
Rata - rata pelayanan kertas resep rawat jalan.....	31
Jumlah resep dan kertas resep.....	32
Alternatif penentuan jumlah asisten apoteker yang optimal.....	38
Perbandingan jumlah kertas resep yang menunggu dalam sistem pada berbagai tingkat pelayanan.....	39



DAFTAR GAMBAR

Sistem antrian.....	8
Single Chanel Single Phase.....	10
Single Chanel Multi Phase.....	11
Multi Chanel Single Phase.....	11
Multi Chanel Multi Phase.....	12
Kerangka pikir penelitian.....	15
Struktur organisasi.....	27

